

# *Guide de référence au transport adapté*

*Un document initié par*



## *Définition du transport adapté*

Moyen de transport collectif qui répond aux besoins particuliers des personnes handicapées préalablement admises;

Service de porte-à-porte;

Service offert sur appel ou selon les itinéraires fixes;

## *Mission des organismes de transport adapté*

Fournir un service de transport en fonction des besoins des personnes handicapées;

Permettre aux personnes handicapées de bénéficier d'un degré de mobilité et

d'autonomie comparable à celui dont jouit la population en général;

### *Objectif du transport adapté*

Favoriser la mobilité des personnes handicapées afin de faciliter l'intégration sociale, scolaire et professionnelle;

### *Exigences pour être admis au transport adapté*

Être une personne handicapée c'est-à-dire "toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes";

Avoir, sur le plan de la mobilité, des limitations justifiant l'utilisation d'un service de transport adapté et répondant aux critères établis pour fins d'admissibilité;

Les demandes d'admissibilité sont transmises au comité d'admission délégué à cette fin;

**Comité d'admission** : Il s'agit de l'instance décisionnelle au niveau local en ce qui a trait aux admissions. Celui-ci est composé de trois représentants désignés. Il est autonome et détermine seul les personnes qui seront admises au transport adapté. De plus, en vertu du principe de non-immuabilité du statut d'admission, il peut aussi réviser le dossier d'un usager.

*C'est à ce comité que revient la décision de permettre ou non, un accompagnateur.*

## **Offre de service du transport adapté opéré par TRANS-APTE INC.**

### ***Territoire desservi***

La MRC de Kamouraska à l'exception des municipalités de Saint-André et de Saint-Alexandre suite à leur décision d'adhérer au transport adapté de Rivière-du-Loup;  
Les municipalités de Sainte-Louise et de Saint-Roch-des-Aulnaies (hors territoire);

### ***Horaire***

Lundi et jeudi de 7 à 18 heures;

Mardi et mercredi de 7 à 22 heures; (transports individuels et/ou de groupes)

Vendredi de 7 à 18 heures et en soirée jusqu'à 22 heures; (certaines conditions s'appliquent)

Pour information, communiquer au 418 856-5856 sur les heures de bureau

52 semaines par année, sauf les jours fériés et les journées de tempête;

De soirée (autres que celles mentionnées ci-haut) ou fin de semaine, conditionnellement à ce qu'un regroupement de membres admis

- ✓ signe une entente de service avec Trans-  
apte Inc;
- ✓ qu'un minimum d'utilisateurs du service montent à bord d'un même transport *et/ou*
- ✓ que les revenus d'utilisateurs correspondent au % prévu, soit 18% des coûts reliés aux frais d'opération;
- ✓ que le requérant s'engage à assumer *les coûts réels* du transport à effectuer en tenant compte du prix du carburant au

moment de l'activité puisque non subventionné;

### *Exception*

Service offert aux administrateurs admis au transport adapté et qui nécessitent un transport pour les réunions en dehors de l'horaire régulier; ceux-ci devant tout de même effectuer leurs réservations selon les règles établies;

### *Réservations : Délai à respecter*

Horaire régulier (jours ouvrables): **24 heures** à l'avance ou au plus tard à **14h** (précédant la journée de la sortie)

Horaire de soir ou fin de semaine (*activités spéciales*): **7 jours** à l'avance si bien entendu le requérant se conforme aux conditions mentionnées précédemment (horaire);

Pour les rendez-vous *médicaux imprévus*, le personnel assurera le transport selon les disponibilités des transporteurs et en tenant compte de l'horaire;

Les retours sur appel ne s'appliquent *uniquement* que pour les rendez-vous médicaux;

Toutes autres demandes de retour sur appel jugées « *exceptionnelles* » seront portées à l'attention de la direction de Trans-apte pour analyse;

Les réservations ou modifications doivent obligatoirement passer par le bureau et être autorisées par le personnel en place;

Aucun transport ne sera accordé sans l'approbation du personnel;

### *Annulations*

Les annulations seront autorisées sans pénalité si le personnel est avisé **une heure (1)** avant l'heure prévue du transport.

Sinon, le tarif du coût réel de transport adapté sera à la charge de l'utilisateur (ou responsable); soit : 1.49\$ / km (transports effectués par minibus) et 1.70\$ / km (transports effectués par taxis). **Ce taux est révisé régulièrement selon les coûts d'exploitation se rattachant aux dépenses de transports, donc sujet à des modifications.**

Il y a possibilité de laisser un message sur la boîte vocale en dehors des heures de bureau;

## *Tarif*

### *En vigueur à compter du 5 janvier 2015*

0 à 10 km : 2.10\$ 11 à 20 km : 3.25\$ 21 à 30 km  
: 4.10\$ 31 à 40 km : 4.95\$ 41 à 50km : 5.80\$;

## *Paieiment*

Pour ceux et celles qui n'ont pas de cartes poinçons ou qui ne paient pas régulièrement leurs transports, des factures sont acheminées mensuellement;

Les utilisateurs (ou responsables) doivent acquitter ces factures dès réception à moins d'entente prise au préalable avec l'administration;

L'administration se réserve le droit de cesser temporairement les transports jusqu'à l'acquittement de la dette;

## *Droits de l'utilisateur*

Profiter d'un service courtois et à son écoute;

Être transporté dans un véhicule propre et sécuritaire;

Bénéficier de l'aide du chauffeur pour franchir les barrières architecturales *jugées acceptables* entre le seuil de la porte du point d'embarquement et celui de sa destination;

En cas d'insatisfaction du service reçu, l'utilisateur peut adresser une plainte soit verbale ou écrite à la direction ou à un membre du conseil d'administration de l'organisme; *Référence : Politique des plaintes adoptée le 2 mars 2010.*

## *Obligations de l'utilisateur*

Être responsable de sa réservation, modification ou annulation;

Respecter les délais prévus de réservation ou d'annulation;

Être prêt **10 minutes** avant l'heure prévue du transport;

Se conformer aux heures des routes suggérées afin d'éviter à l'organisme, les dédoublements et les voyages à vide;

Avoir un comportement empreint de respect et de civisme à bord du véhicule à l'endroit du chauffeur ou d'autres utilisateurs;

Avoir à la résidence de l'utilisateur, un **accès facile et sécuritaire**, facilitant les déplacements du chauffeur et de l'utilisateur;

Avoir à sa résidence ou au lieu de destination, l'aide d'une tierce personne (autre que le conducteur) pour sa prise en charge. Le conducteur **ne peut franchir** plus de trois marches avec le client-utilisateur, **ni prendre** le client-utilisateur dans ses bras et **ni monter ou descendre** un fauteuil roulant dans les marches

### ***Droits du transporteur***

La direction de l'organisme pourra, lors de tout comportement jugé inacceptable de la part d'un

usager, appliquer les mesures disciplinaires qui s'imposent;

Tout comportement à caractère sexuel de la part d'un usager occasionnera automatiquement la suspension de son droit de transport à l'utilisateur jusqu'à la décision, après évaluation du dossier;

### *Obligations du transporteur*

Être conforme et répondre aux exigences établies par le Ministère du transport et le mandataire;

Avoir le souci de desservir la clientèle avec respect et confidentialité;

Assurer la prise en charge du client-usager tout au long *du déplacement*, du départ à l'arrivée. La prise en charge *débute à la porte* du point d'origine et *se termine à la porte* du lieu de destination;

Rationaliser le plus possible le transport adapté par le jumelage de la clientèle afin de

minimiser les frais d'exploitation et de rentabiliser les transports;

Prioriser les transports effectués par minibus plutôt que par taxis;

Assurer le suivi et le traitement des plaintes déposées;

*Les informations énoncées dans ce guide sont tirées des documents suivants :*

*Guide de référence des pratiques en transport adapté au Québec;*

*Politique d'admissibilité au transport adapté;*

*Politique administrative de TRANS-APTE Inc.;*

*Selon des informations recueillies auprès de d'autres services de transport adapté;*

*Ce document a été transmis au Ministère du transport du Québec pour fin de vérification en date du 20 octobre 2010 et les corrections suggérées ont été apportées;*

*Ce guide de référence a été adopté par le conseil d'administration de Trans-apte Inc. lors de la réunion du 22 mars 2011, résolution 2011- 29*

*Document révisé et corrigé le 3 novembre 2014 en tenant compte de l'offre de service actuel et de l'augmentation de la tarification des utilisateurs prévue en janvier 2015.*